

ENSAYO

LA AUDITORIA EN EL CONTEXTO DE LOS SGC- NORMA ISO 9001-2015



**Presentado por: Yesica Paola Jaimes
Avendaño**

Presentado a: Ing. José Blanco

**Universidad Militar Nueva Granada
Ingeniería Civil a Distancia**

2020

Resumen

El presente ensayo tiene un carácter ***expositivo*** dado que, en este se busca establecer con claridad el concepto de auditoría desde un punto de vista teórico, también describir este concepto en el contexto de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) mencionando la normatividad internacional de auditoría y como se regula legalmente en el país. Es así como, este ensayo se divide en tres partes; en la primera se define el concepto de auditoría desde el punto de vista teórico, y su importancia para las empresas, también se definen los tipos de auditorías que existen de acuerdo a las necesidades de las organizaciones, de igual manera se muestra una perspectiva legal en relación con la normatividad que regula la ejecución de auditorías en Colombia, en el caso puntual de las auditoría financieras; en la segunda parte, se describe el proceso de auditoría en el marco de la norma ISO 9001:2015, en lo que respecta a definiciones, procedimientos y resultados esperados con la aplicación de este procedimiento; finalmente, en la tercera parte, se hace una perspectiva de la utilidad que las auditorías tienen.

Palabras clave: organización, auditoría, sistema de gestión de calidad, norma ISO 9001:2015.

Objetivos

General

identificar la importancia de los procesos de gestión de calidad en las organizaciones específicamente las auditorías desde la perspectiva de la norma ISO 9001:2015

Específicos

- ✓ Determinar teóricamente los tipos de auditoría que existen.
- ✓ Identificar la importancia de la auditoría en el contexto de la norma ISO 9001:2015.
- ✓ Describir los elementos que hacen parte de un proceso de auditoría y los organismos certificadores en Colombia al respecto.

Introducción

En el presente ensayo se hace una revisión de la literatura en la cual se identifica el concepto de auditoría y los tipos que existen de acuerdo a los requerimientos de las organizaciones, se hace un especial énfasis en las auditorías financieras ya que estas se encuentran reguladas internacionalmente y en el país existe un marco legal al respecto, adicionalmente, se hace una aproximación al concepto de auditoría en el contexto de los sistemas de gestión de calidad, desde la perspectiva de la norma ISO 9001:2015 en el numeral 9.2, en el cual se describen los elementos que debe contener la auditoría de acuerdo a los requerimientos de las universidades.

De igual manera, se menciona como los sistemas de gestión de calidad pueden traer beneficios a las organizaciones en la medida en que contribuyen a mejorar los procesos internos y dar mejores productos y servicios a los clientes, no obstante, se hace énfasis en el enfoque basado en riesgos que es uno de los pilares de la norma ISO 9001: 2015, en el que se indica que no solo se deben observar los riesgos al interior de la organización sino al exterior de manera constante.

Análogamente se menciona a los organismos de certificación en Colombia que son básicamente los encargados de certificar procesos para las organizaciones que así lo soliciten y se sometan a un ejercicio de auditoría que pueda dar garantía de sus procesos y de la correcta implementación de sus sistemas de gestión de calidad.

El concepto de auditoría

Para comenzar a estructurar el tema de este ensayo es preciso definir en primera instancia que es el concepto de **auditoría**; pues este es transversal con relación al tema en cuestión. Entonces, lo primero es indicar que una auditoría es un proceso *sistémico, independiente y documentado* (Villadefrancos y Rivera, 2006). ¿Pero porque se establece que es sistémico? Esto es así porque se trata de un conjunto de elementos que constantemente se están relacionando y tienen una meta en común, ahora bien, ¿Cuáles son esos elementos? En primer lugar, se encuentra la planificación de la auditoría, en segundo lugar, se encuentra la recolección y evaluación de las evidencias y seguimiento a los compromisos de la auditoría.

De otra parte, ¿Por qué se considera que es un proceso independiente? Esto es así porque no se consigue ser juez y parte de la auditoría, pues ciertamente no se puede auditar un proceso en el cual una de las partes tiene unas responsabilidades y unas autoridades¹. Y también es documentada porque debe existir un programa de auditoría en el cual se debe establecer los criterios de la auditoría, los alcances, la frecuencia y el método de la auditoría, de igual manera hay algunos aspectos que se encuentran en la norma ISO 9001: 2015, pero estos serán desarrollados con mayor detalle en un apartado posterior.

Ahora bien, es menester aclarar que la auditoría es un concepto polivalente, es decir posee varios significados o para el caso varios tipos con objetivos diferentes, pues hay al menos 8 formas de auditoría reconocidas (De la Peñas, 2014); *auditoría interna, auditoría*

¹ No obstante, se aclara que también existen las auditorías internas.

externa, auditoría financiera, auditoría estratégica operación y de TI, auditoría forense, auditoría tributaria, auditoría social medioambiental y auditoría de cumplimiento.

Entonces es importante especificar de manera pragmática las características de cada una. Así pues, para comenzar la **auditoría interna** se conoce como una auditoría de *primera parte* es también un proceso sistemático que la organización realiza de manera periódica para evaluar su sistema de gestión; la **auditoría externa**. Es la que se encarga de examinar la transparencia de una determinada entidad, y en consecuencia es realizada por un auditor externo que es independiente de la organización.

la **auditoría financiera**. Esta es, ciertamente, una de las auditorías más comunes pues la razón de ser de una empresa es generar dividendos para sus accionistas, por lo cual encontrar incompatibilidades en los libros contables, es muestra de un mal manejo de la empresa en casi todas las áreas; **las auditorías estratégicas operacional y de TI**. Este es un tipo de auditoría que ha tenido bastante auge en los últimos años dada la complejidad de los procesos organizacionales, así como la estructura de la tecnología de la organización para determinar si en las organizaciones están alineados sus procesos con las necesidades que plantean los cambios tecnológicos.

La **auditoría forense**. Esta es la que básicamente tiene implicaciones legales y puede ser necesaria en situaciones como, investigación de fraudes, cuantificación de pérdidas en casos de reclamos de seguros, determinación de reclamos por negligencia en la contabilidad; las **auditorías tributarias**. Se utilizan para determinar la exactitud de las declaraciones de impuestos entregados por una organización; la **auditoría social y medio ambiental**. Involucra la determinación de huellas ambientales que las empresas dejan como consecuencias de sus actividades; finalmente, se encuentra **la auditoría de cumplimiento**. Esta es un tipo de auditoría que va ligada a la legislación de un país

determinado, y ciertamente hay una importante divergencia de acuerdo al lugar donde se aplique.

Ahora bien, una vez expuestos los diversos tipos auditoría que existen, es preciso aclarar bajo cuales regulaciones se definen los procesos de auditorías en el contexto internacional, en el cual existe una normativa que garantiza un mínimo de estandarización en los procesos y por tanto de la calidad de las mismas, para esto existen las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

Así pues, las NIA son de obligatorio cumplimiento en el país, y como tal se encuentran reglamentadas por la legislación nacional. En Colombia su cimiento legal se encuentra establecido en la ley 1314 artículo quinto, por medio del cual específicamente se habla de las normas internacionales de auditoría y adicionalmente se ha venido complementando con algunas actualizaciones normativas al respecto, entre las que se encuentran, el decreto 302/15 por medio del cual se establece el marco técnico para las normas de aseguramiento de la información, también está el decreto 2024/15 que es básicamente una compilación y el decreto 2132/16 que básicamente añade enmiendas (Martínez, García y Guerrero, 2017).

Entonces, la ley 1314 en el artículo quinto expone que Colombia entro en un periodo de convergencia y que debe adoptar y reglamentar unas normas de aseguramiento de la información, posteriormente se encuentra en el decreto 302/15 por el cual se reglamentan esas normas de aseguramiento y el país entra a las NIA, y es desde ese momento que las normas se convierten en obligatorias, posteriormente hay decretos compilatorios, también hay algunos que perfilan mejor las normas, pero, en síntesis, las normas son de obligatorio cumplimiento.

Una vez establecidos los lineamientos legales de las NIA, se debe especificar para quienes son de obligatorio cumplimiento en el país. Y esto es para personas que estén realizando una revisoría fiscal a entidades del grupo número 1, lo que quiere decir a entidades que apliquen normas internacionales de información financiera plena, también a entidades del grupo número 2 es decir a empresas que hagan su contabilidad conforme a la legislación y de manera voluntaria los contadores que realicen contabilidad en empresas de ese contexto (Escalante, 2014).

Ahora bien, es preciso aclarar que las NIA son normas que exclusivamente se aplican para hacer auditorías en estados financieros, estas no son de utilidad para auditar control interno, por ejemplo, tampoco son útiles para hacer auditoría de gestión o auditoría de cumplimiento o en general de cualquier auditoría que no esté en el ámbito financiero sale de su contexto, así que es claro que las NIA son para ser aplicadas exclusivamente en ejercicios de auditoría financiera.

Ahora bien, para exponer un ejercicio de auditoría con un espectro de aplicación mucho más amplio se puede recurrir a la norma ISO 9001:2015 que es donde puntualmente se establece un proceso de auditoría interna que permite de manera efectiva verificar lo que se ha establecido dentro de un sistema de gestión de calidad (Altamirano, 2015).

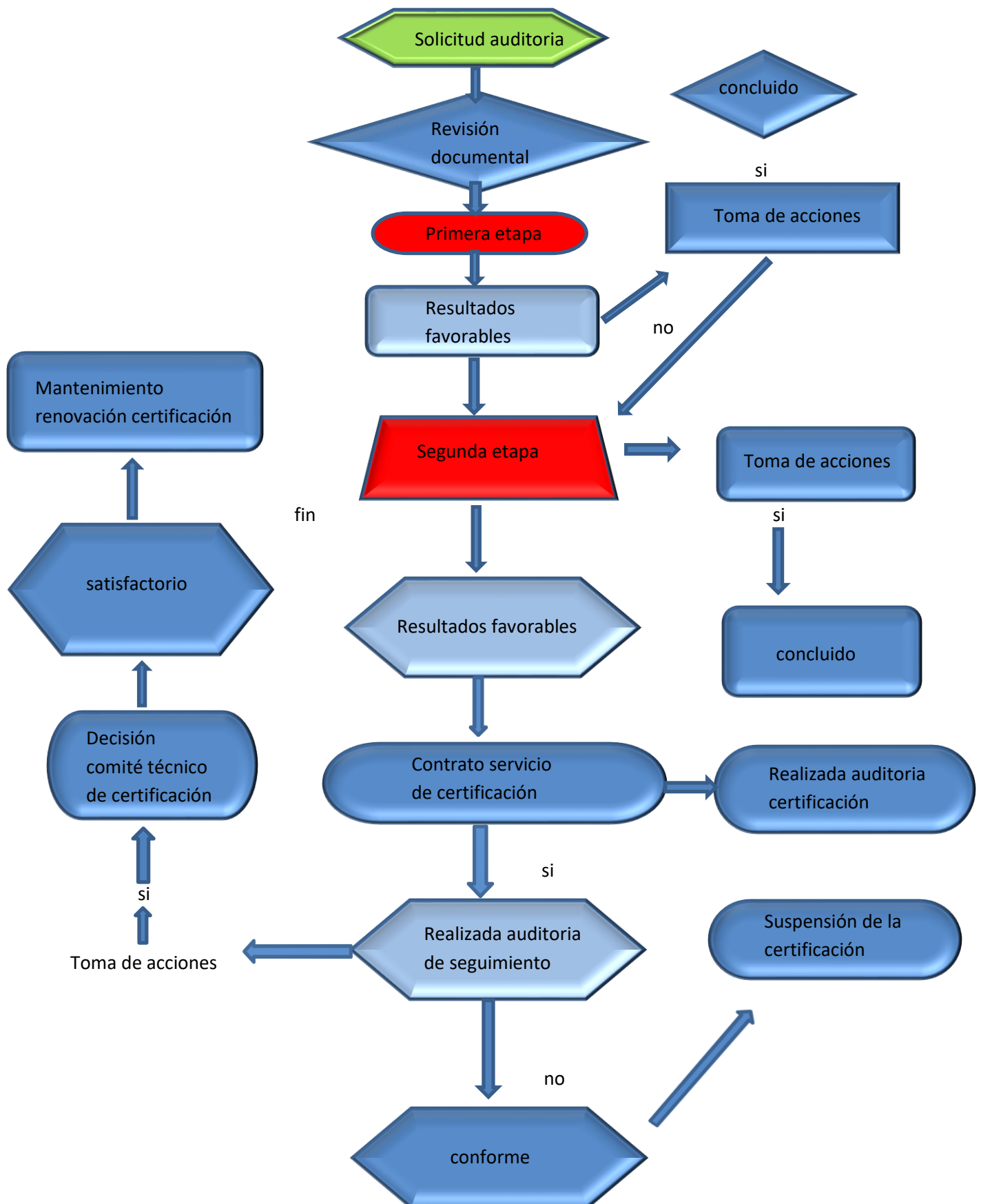


Figura 1, el proceso de auditoria. Fuente: elaboración propia

Contexto de la norma ISO 9001:2015

Cuando el comité ISO se encontraba haciendo las revisiones de la norma en su versión 2008 trataron de responder a las preguntas a preguntas como. ¿Qué es lo que lleva a las organizaciones al éxito? Y ¿Cómo lograr que ese éxito sea sostenible? Ya que existían empresas certificadas con la norma ISO 9000 que al cabo de un tiempo se iban a la quiebra o no crecían en sus ventas, o terminaban teniendo años con déficit (Arens, Randal y Mark, 2009)

Así pues, no había respuestas de porque a pesar de que una empresa que tiene enfoque al cliente, que tiene bien identificadas las características de su producto, que tiene un buen control de procesos para poder asegurar esas características al cliente, ¿por qué no tiene éxito?

Esto en parte, puede ser explicado por la falta de ejecutar un diagnostico estratégico que evidencie la existencia de competidores que ofrecen un producto similar a un menor precio, o que, dadas las circunstancias del mercado global, puedan ingresar empresas por medio de los Tratados de Libre Comercio (TLC) que entran con beneficios arancelarios que pueden ofertar productos y servicios a un costo menor (Kurb, 2012).

Además, la globalización ha traído los riesgos mucho más cerca, antes se encontraban en enormes distancias geográficas, las comunicaciones, el desarrollo de la legislación trae muchos más riesgos de forma más rápida, por lo que los negocios y las organizaciones tienen que hacer gestión de calidad, pero observando el contexto global todo el tiempo. Ante lo anteriormente expuesto, la norma ISO 9001:2015 basa la sostenibilidad en el concepto del pensamiento basado en riesgos.

Entonces se parte de la premisa de que no es suficiente mantener la satisfacción del cliente, ya que hay muchos riesgos que pueden hacer que el cliente se decante por otro proveedor y en este sentido, el pensamiento basado en riesgos tiene en cuenta los elementos del contexto para plantear, el cómo se desarrollan los sistemas de gestión (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2015).

Entonces, la norma en su versión 2015 surge con ese esquema de protección para las organizaciones garantizando la satisfacción de sus clientes, de esos riesgos que pueden existir y que pueden llegar a tener impacto en la satisfacción del cliente. Sin embargo, es necesario aclarar que lo que se busca es la identificación de esos riesgos que puedan hacer que se pierda la preferencia del cliente, como podría ser, el tener plazos de entrega muy largos, frente a plazos de entrega cortos de la competencia, lo cual sería un riesgo interno, o en el caso de las negociaciones de los TLC que van a traer competencia externa (Suarez, 2015a).

Entonces, la norma ISO en su versión 2015 trae elementos capaces de controlar estas variables, ya no solo se centra en poner los elementos para garantizar la calidad de los productos y sus procesos. También trae la capacidad de incorporar controles para controlar riesgos que podrían hacer que los clientes cambien de proveedores, así que puede entenderse que esta versión de la norma busca que se mantenga la preferencia de los clientes y, en consecuencia, que las organizaciones crezcan se desarrollen y sean sostenibles en el tiempo (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2015).

Entonces una vez planteadas las circunstancias anteriores, se puede establecer que la decisión de implementar un sistema de gestión de calidad pasa por la motivación de querer aumentar la satisfacción del cliente, la preferencia del cliente y la lealtad de este y, de otra parte, también se quiere abordar los riesgos y oportunidades que están

relacionadas con el contexto y los objetivos, justamente para prevenir que el cliente se aleje.

ISO 9001:2015 numeral 9.2

Ahora bien, desde el punto de vista de la norma ISO 9001:2015, la auditoría debe entrar a revisar los nuevos componentes que presenta la norma en la versión actual. Es decir, como la organización entiende la realidad de su contexto, y como ha identificado esas partes, necesidades y expectativas.

En la versión anterior (2008) era mucho más simple dado que lo que se verificaba desde el punto de vista de la auditoría correspondía a los requisitos del cliente. Lo cual era mucho más cuantificable, y era un mecanismo para reconocer el desempeño del sistema, no obstante, la versión actual pide revisar los resultados del SGC, también la entrega de productos y servicios pues hay se manifiesta el pensamiento basado en riesgos (Escuela Europea de Excelencia, 2019). Un elemento que debe tenerse en cuenta siempre, es no salirse de los requisitos que pide la norma en cuanto a los puntos anteriormente mencionados.

La ISO 9001:2015 en el numeral 9.2 se titula auditoría interna. Este aspecto trata puntualmente de lo que busca una auditoría interna, que es verificar que lo que se planifico en el sistema de calidad se esté llevando a cabo. En primera instancia, las auditorías internas deben estar planeadas, esto quiere decir que se deben planificar desde antes de su ejecución para identificar qué, es lo que se va a hacer, a partir de un cronograma de auditorías que va a depender del nivel de madurez que tenga el programa de gestión (Escuela Europea de Excelencia, 2019).

En cuanto a aspectos prácticos, una auditoría debe contener la fecha, el equipo auditor, donde se debe indicar la hora de inicio y la hora de finalización, es característico iniciar

con una reunión de apertura, en donde deben estar todos los involucrados, lo cual debe estar plasmado en el plan de auditoría, en el que también deben estar consignados las áreas, procesos y encargados que se van a auditar.

Organismos certificadores en Colombia

En Colombia existen organizaciones de carácter privado que se encargan de certificar por medio de auditorías que las empresas cumplan una serie de condiciones normativas que les hagan acreedores de una certificación al respecto, tales auditorías son realizadas por auditores idóneos designados para tal efecto.

Como ya se indicaba la función de estos organismos es verificar que la organización que participa este dando pleno cumplimiento a la norma que se está auditando, adicionalmente, también se verifica que las empresas tengan toda la documentación legal que requiere para llevar a cabo sus actividades económicas.

Básicamente, los organismos certificadores se enfocan en tres aspectos básicos a la hora de ejecutar sus auditorías, que son; la normatividad que se está auditando, los sistemas o manuales de procedimiento interno de las organizaciones y el cumplimiento de los requisitos legales que propios de la actividad que desarrolla la empresa.

Ahora bien, la certificación es una solicitud que se hace de manera voluntaria cuando una empresa considera que está haciendo una correcta aplicación de las normas y tiene las garantías para mostrar que es así, para lo cual debe consultar al organismo auditor y solicitar una auditoría con el fin de aspirar a la solicitud de certificación.

En nuestro país existen dos organismos certificadores que cuentan con reconocimiento internacional. Por un lado, está el Instituto Colombiano de Norma Técnica (ICONTEC)

y las organizaciones Bureau Veritas que son organizaciones calificadas para dar certificaciones a las organizaciones que lo soliciten.



Figura 2, Síntesis de la norma ISO 9001:2015: Fuente: elaboración propia

Conclusiones

Una vez llegado a este punto se pueden establecer algunas conclusiones producto de la revisión de la literatura. En primera instancia se puede determinar teóricamente que existen al menos 8 tipos de auditoría, que responden a necesidades específicas que tienen las organizaciones, algunas revisten mayor importancia de acuerdo a la situación que se pretenda identificar.

Esto es así ya que, las auditorías financieras ocupan un lugar de relevancia indiscutible, dado que, tienen que ver con las finanzas de las empresas y un mal manejo de estas puede derivar en problemas serios que pueden incluso conducir a la quiebra de la organización y adicionalmente se encuentran reguladas legalmente en el país.

De igual manera, la auditoría forense es de cierta importancia ya que cuando se presenta generalmente tiene implicaciones legales para la organización o algunos de sus miembros. También, las auditorías internas son de una importancia sustancial pues están directamente relacionadas con los sistemas de gestión de las organizaciones.

De otra parte, al identificar la importancia de la auditoría en el contexto de la norma ISO 9001:2015, se pudo establecer que la norma ISO dicta lineamientos encaminados a crear un sistema efectivo de auditoría interna que permita identificar como en todo ejercicio de auditoría procesos y responsables de estos.

También, la norma en cuanto al ejercicio de auditoría trata de identificar que se cumplan aspectos puntuales establecidos en esta, como el pensamiento basado en riesgos

que debe verse reflejado en el sistema de gestión, así como también, la identificación de cómo se toman las decisiones de acuerdo con las evidencias disponibles.

Finalmente, en lo que respecta a describir los elementos que hacen parte de un proceso de auditoría y los organismos certificadores en Colombia al respecto. Se evidencia que las auditorías deben cumplir con un cronograma establecido por la organización con anterioridad, en el que, se debe indicar con claridad que es lo que se va a auditar, quienes son responsables, a qué hora debe empezar la auditoría y a qué hora debe terminar, y por supuesto se deben desprender unos informes derivados del proceso de auditoría. En lo que respecta a los organismos encargados de certificar a las empresas en el país existen únicamente dos, que son Bureau Veritas y el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) los cuales son de carácter privado, y básicamente brindan el servicio de asesoría en el proceso de certificación que es de carácter voluntario.

Referencias

Arens, A; Randal, E. y Mark, B. (2007) Auditoría. Un enfoque integral. (10ª ed.). México: Pearson Educación.

Altamirano, S (2015). Análisis comparativo de la auditoría financiera y la auditoría integral y sus beneficios en la toma de decisiones en las empresas comerciales. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3762/1/10429.pdf>

De la peña. (2014). *Administración; Auditoría. Un enfoque práctico*. España: Editorial Paraninfo.

Escuela Europea de Excelencia. (2019). Nuevas Normas ISO. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

Kurb, E (2012). *La consultoría de empresas. Guía para la profesión*. México. Editorial Limusa.

Martínez, García y Guerrero. (12 de noviembre de 2017). Sistema de gestión de calidad y certificación ISO 9001:2008 - Limitantes y desafíos para las Pymes. (M. M. Johana, G. D. Luis, & G. R. Luis, Edits.) Revista Espacios, Vol. 39 (Nº 09) Año 2018. Pág. 2. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n09/18390902.html>

Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario. Madrid, España: AENOR.

Villardefrancos, M y Rivera, Z (2006). La auditoría como proceso de control: concepto y tipología. Ciencias de la Información, 37(2-3),53-59. [fecha de Consulta 5 de noviembre de 2020]. ISSN: 0864-4659. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1814/181418190004>

Escalante, D, Pedro, P (2014). Auditoría financiera: Una opción de ejercicio profesional independiente para el Contador Público. Actualidad Contable Faces, 17(28),40-55. [fecha de Consulta 29 de noviembre de 2020]. ISSN: 1316-8533. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=257/25731098004>

Suárez, A (2015a). Efectos del TLC Colombia-EE. UU. sobre el agro. Los Rostros. Bogotá D. C.: OXFAM y Planeta Paz.